

Neverbalna komunikacija in glavne smernice njenega proučevanja

ASJA NINA KOVAČEV

POVZETEK

Neverbalno komunikacijo so pričeli proučevati že zelo zgodaj, vendar je termin relativno nov. Njeno znanstveno proučevanje temelji na spoznanjih kibernetike in informacijske teorije. Njuna eksaktnost namreč doprinaša k sistematizaciji njenih pojavnih oblik.

Najizčrpnjšo in najobsežnejšo klasifikacijo in kategorizacijo različnih oblik neverbalne komunikacije sta izdelala Ekman in Friesen. Različne oblike neverbalnega vedenja sta kategorizirala po treh kriterijih: izvoru, uporabi in kodiranju ter na njihovi podlagi oblikovala pet kategorij: embleme, ilustratorje, regulatorje, afektivne izraze in adapterje.

Kljub številnim poskusom operacionalizacije in sistematizacije neverbalnih dejanj ostaja na polju neverbalne komunikacije še vedno veliko metodoloških problemov. Najtežavnejše je določanje odnosa med neverbalno in verbalno komunikacijo ter njenega relativnega deleža v procesu socialne interakcije. Ta namreč variira v odvisnosti od številnih načrtovanih in slučajnih dejavnikov. Problemu superiornosti znakov določene vrste se pridružuje še problem njihove informativne vrednosti ter interferenc med različnimi kanali komuniciranja, njihove specializiranosti in prevlade enega izmed njih.

ABSTRACT

NONVERBAL COMMUNICATION AND THE MAIN DIRECTIONS OF ITS STUDYING

Nonverbal communication has begun to be studied already very early. Still, the term is relatively new. Its scientific research is based on the discoveries of cybernetics and information theory. Their exactness namely contributes to the systemization of its manifest forms.

The most exhaustive and extensive classification of different forms of nonverbal communication has been elaborated by Ekman and Friesen. Different forms of nonverbal behaviour have been categorized according to three criteria: origin, usage, and coding, and on their basis five categories were formed: emblems, illustrators, regulators, affect displays, and adaptors.

In spite of several attempts to operationalize and systematize the nonverbal acts there are still a lot of methodological problems on the nonverbal communication field. The most difficult is the determination of the relationship between the verbal and nonverbal communication and their relative part in the process of social interaction. This one namely varies under the influence of many intentional and

accidental factors. The problem of the superiority of either sort of signs is accompanied by the problem of their informative value and of the interferences among different channels of communication, their specialization, and the predominance of one of them.

Oprelitev pojma "neverbalna komunikacija" in temeljne značilnosti fenomena

Pojem "neverbalna komunikacija" je novejšega izvora, vendar so se tovrstne študije pojavljale v okviru drugih znanosti že veliko prej. Duncan (1969) navaja predvsem dva vrelca informacij o govornici telesa: antropološke in psihološke študije. Med njimi obstajajo precejšnje vsebinske razlike, ki jih lahko pojmuemo predvsem kot rezultat razlik v bazični usmeritvi obeh znanstvenih disciplin. Antropologi se osredotočajo predvsem na zgradbo različnih kodov, ki jih poskušajo analizirati, medtem ko poskušajo psihologi določiti temeljne variable, ki najpogosteje vplivajo na medosebno (verbalno ali neverbalno) komunikacijo.

Zaradi težav, ki se pojavljajo pri opredeljevanju neverbalne komunikacije, določanju njenega dometa in razmejevanju področja njenega proučevanja od področij drugih disciplin, se je poskušala večina avtorjev tem problemom izogniti in nadomestiti uvodno opredelitev neverbalne komunikacije v svojih delih s klasifikacijami njenih oblik, tj. z naštevanjem nelingvističnih znakov, ki imajo lahko kakršno koli komunikativno vrednost (izrazov obraza, pogledov, telesnih gibov, načinov uporabe prostora in para-verbalnega vedenja), ter z njihovo kategorizacijo. Na njej temelji tudi funkcionalna definicija besedne zveze "neverbalna komunikacija", ki smo jo do danes že sprejeli v svoj strokovni besednjak.

Z izrazom "neverbalna komunikacija" najpogosteje označujemo načine komuniciranja dveh ali več sočasno prisotnih oseb z nebesednimi sredstvi. Največkrat se nanaša na komunikacijsko učinkovanje telesne dejavnosti, gest, izrazov obraza, orientacije v prostoru, zavzemanja različnih položajev v njem, dotika, vonja in tistih vidikov neverbalnega sporočila, ki jih je mogoče teoretično ločiti od referenčnega konteksta izrečenega (Kendon, 1981). Različne študije neverbalne komunikacije se namreč osredotočajo predvsem na vlogo teh vedenjskih vidikov v vzpostavljanju in vzdrževanju medosebne interakcije in medosebnih odnosov. Uporaba termina ni odvisna od njegovega najbolj utrjenega pomena, ampak moramo pri njej upoštevati predvsem tri konceptualne omejitve, ki jih pogojujejo tri temeljne značilnosti neverbalne komunikacije:

1. Termin neverbalna komunikacija se najpogosteje nanaša na komunikacijo med osebami, ki so neposredno navzoče druga ob drugi. Takšna komunikacija je mogoča le ob neposrednem soočenju oseb, ki se lahko direktno odzivajo na sogovornikova dejanja in s svojimi odgovori vplivajo nanj.
2. Pomena oziroma komunikacijske vrednosti vedenja, ki ga pojmuemo kot obliko neverbalne komunikacije in temeljno komponento komunikacije na splošno, ni mogoče nadomestiti z drugimi (pretežno verbalnimi) komunikacijskimi sredstvi.¹

¹ V zgoraj omenjenem primeru govorimo predvsem o para-lingvističnih oblikah komunikacije, tj. o poudarku, intonaciji in drugih nejezikovnih komponentah verbalnih izjav, ki kljub svoji pomenski neopredeljenosti doprinesejo k specifičnemu razumevanju dane izjave, oziroma obarvajo njen pomen na specifičen način. Stavke je namreč mogoče ločiti od sredstev njegovega izražanja in ga izreči ali napisati, ne da bi se bistveno spremenil njegov pomen. Toda paralingvistične komponente žive komunikacije, oziroma komunikacijske prakse pojmuemo kot njen neločljivi del, zato pogosto poudarjamo, da so utelešene v njej.

3. Neverbalna komunikacija vključuje predvsem sporočila, ki jih ni mogoče eksplicitno formulirati, ampak jih implicirajo subjektova dejanja. Zato jih povzemamo po njih.

Historični pregled proučevanja neverbalne komunikacije

Različni opisi neverbalne komunikacije in njenega pomena so se pojavili že zelo zgodaj, vendar so večinoma vključevali nekakšna približna navodila za interpretacijo različnih izrazov obraza, telesnih gibov in pozicij ter napotke za ustrezno reagiranje nanje, ugotavlja Kovačev (1993). Takšni teksti so bili največkrat pretežno "domišljjski" in so temeljili na poznavanju uporabe telesa in osmišljanju njegovega delovanja pri različnih obredih. Še pogosteje so temeljili na intuiciji njihovega pisca in za večino tovrstnih pisarjev bi lahko trdili, da ni nastala kot rezultat subjektivega podrobnega opazovanja govorice telesa v različnih življenjskih situacijah in njene poglobljene analize (kar seveda implicira empirični, znanstveni pristop k obravnavani problematiki), ampak je bila brez resne znanstvene podlage.

Ponoven porast interesa za stare polstrokovne in rahlo magično obarvane tekste o subjektivem samoizražanju s pomočjo govorice telesa sovпада s prvimi znanstvenimi analizami ekspresivnih gibov, ki so omogočale predstavitev problematike v drugačni luči in radikalno spremembo odnosa strokovne javnosti do nje.

Prve poglobljene študije telesnih gibov opazimo pri Darwinu, Wundtu in Freudu, ki so jih poskušali tudi operacionalizirati in eksperimentalno proučevati. Njihova dela predstavljajo začetek vrste eksperimentalnih študij, namenjenih reelaboraciji dotedanjih teoretskih sistemov, ki so bili največkrat izpeljani iz različnih "zdravo-razumskih" ugotovitev, ali so temeljili na zastarelih empiričnih podatkih. Zato lahko danes ugotovljamo, da je teoretičnih tekstov, ki načenjajo problematiko govorice telesa, mnogo manj kot različnih poskusov sistematizacije obsežnega empiričnega gradiva in reformulacije izhodiščnih hipotez.

Začetki znanstvenega proučevanja neverbalne komunikacije

Termin "neverbalna komunikacija" se je pojavil relativno pozno, saj sta ga v strokovno terminologijo vnesla šele Ruesch in Kees (1956). Avtorja sta poskušala doprinesi k boljšemu razumevanju komunikacije v človeški interakciji na podlagi konceptualnih odkritij dveh relativno novih znanstvenih disciplin: kibernetike in matematične informacijske teorije. Razvoj obeh omenjenih disciplin temelji na razvoju računalniške tehnologije in telekomunikacijskega inženiringa, vendar so koncepti, ki tvorijo bazični repertoar nove znanosti, dovolj splošni, da jih je mogoče posplošiti in aplicirati na mnogo širše področje.

Vsestransko uporabnost kibernetičnih in informacijskih terminov je preverjala skupina najuglednejših strokovnjakov z različnih področij. Wiener (1948), eden najuglednejših strokovnjakov, ki so doprinesli k nastanku in razvoju kibernetike, in Weaver (Shanon in Weaver, 1949), eden izmed ustanoviteljev informacijske teorije, sta v diskusiji s fiziologi, psihiatri, psihologi in strokovnjaki s področja različnih družbenih znanosti ugotavljala uporabnost lastnih idej na drugih področjih humanistike in druž-

boslovja. Termini in spoznanja obeh znanosti so namreč močno vplivali celo na antropologijo (npr. na Ruescha in Batesona²).

Pojem "količina informacije", ki so ga sprva uporabljali v matematični teoriji informacij brez kakršnih koli izstopajoče sofisticiranih pomenskih implikacij, so uvedli v besednjak informacijske teorije za merjenje učinkovitosti telefonskih zvez. Toda kasneje se je izkazalo, da ga je mogoče aplicirati tudi na druge informacije neodvisno od odposlanega sporočila. Informacijsko vrednost je mogoče namreč kvantificirati in tako omogočiti medsebojno primerjavo kvalitativno različnih sporočil.

APLIKACIJA INFORMACIJSKE TEORIJE NA GIBNO PRAKSO

Ugotovitve informacijske teorije lahko uporabimo tudi pri proučevanju vseh vidikov človeškega vedenja, tako da lahko pojmuemo dejanja, kot so npr. besede ali gibi, kot signale. Z enake perspektive lahko osvetlimo tudi vse druge vedenjske vidike, neodvisno od subjektive namere po sporočanju pri njihovi realizaciji. Shannon and Weaver (1949) namreč poudarjata, da je treba besedo "komunikacija" razumeti v najširšem pomenu besede. Ta naj bi impliciral vse oblike oddajnikovega potencialnega vplivanja na druge udeležence interakcije. Zato se pojem komunikacija ne nanaša le na govorjeno in pisano besedo, ampak tudi na glasbeno, likovno, gledališko in plesno umetnost ter na vse druge oblike človeškega vedenja.

Če dopuščamo tolikšno generalizacijo informacijske terminologije in je lahko že vsak vidik človeškega vedenja vir informacije, bi se bilo smiselno vprašati, kateri vidik človeškega dejanja je relevanten za subjektovo komunikacijo v medosebni interakciji. Ruesch namreč dokazuje, da je mogoče kot nosilce informacij obravnavati tudi navadna, praktična (instrumentalna) dejanja in da te funkcije ne smemo pripisovati le izrečenim izjavam in gestam. Vendar pri tem poudarja, da je prenašanje pomena v obeh primerih sila različno. Temeljna razlika med obema tipoma nosilcev informacij je v načinu njihovega kodiranja.

Digitalno in analoško kodiranje sporočil

Teorija informacij razlikuje med dvema načinoma kodiranja - med digitalnim in analoškim. Digitalno kodiranje vključuje uporabo diskretnih enot, analoško kodiranje pa temelji na kontinuiranem razmerju med dogodki, ki služijo prenašanju informacij o nekem predmetu ali pojavu, in med tistim, kar je vkodirano. Zato ga pogosto imenujemo tudi ikoničnega.

Besede in drugi diskretni znaki prenašajo sporočilo digitalno, medtem ko prenašajo geste in drugi elementi instrumentalne in ekspresivne dejavnosti analoško vkodirana sporočila. Na podlagi temeljnih razlik, ki nastopijo že v procesu kodiranja sporočil, je nujno razlikovati verbalno in neverbalno komunikacijo kot dva kvalitativno različna načina komuniciranja. To dokazuje tudi Ruesch (1955), ko opozarja na dejstvo, da lahko poteka človeško posredovanje informacij po dveh popolnoma različnih načelih in da je zato tudi informacija, ki jo posredujemo neverbalno ali analoško, kvalitativno drugačna od informacije, ki jo posredujemo z besedami. Ruesch namreč zatrjuje, da se

² Psihiater Ruesch, ki je bil pod močnim vplivom kibernetike in matematične teorije informacij, je skupaj z antropologom Gregoryjem Batesonom napisal pionirsko študijo človeške komunikacije in pri tem uporabil terminologijo obeh zgoraj omenjenih strok.

analoško vkodirane informacije nanašajo predvsem na subjektovo trenutno stanje in na odnose med udeleženci interakcije, medtem ko se digitalno (verbalno) vkodirane informacije nanašajo na predmete, pojave, ljudi in njihova stanja, ki so lahko prostorsko in časovno oddaljeni od obstoječe interakcije.³

V človekovi filogenezi se je pojavilo analoško kodiranje precej pred digitalnim in isto zakonitost zasledimo tudi v njegovi ontogenezi. Zaradi prvotne navezanosti mišljenja na neposredno akcijo je logična tudi sinkretična zlitost geste in njenega pomena na nižjih stopnjah subjektovega spoznavnega razvoja. Poleg tega je znano tudi dejstvo, da se pojavlja senzomotorična faza intelektualnega razvoja pred verbalno in da se je človekova sposobnost za artikulirano samoizražanje razvila na neverbalni ravni mnogo prej kot na verbalni. Zato je analoško kodiranje prva oblika kodiranja, ki ga subjekt usvoji v teku svojega razvoja. Zaradi njegove tesne povezanosti s filogenetsko starejšimi modalnostmi kodiranja lahko sklepamo, da so živčni centri, ki ga uravnavajo, filogenetsko starejši in da je neverbalna komunikacija manj podvržena zavestni kontroli.

Ikonična komunikacija omogoča tudi sporočanje informacij, ki jih ni mogoče posredovati z verbalnim komuniciranjem. G. Bateson (1968) poudarja, da se neverbalna komunikacija nanaša predvsem na različne oblike subjektovega odnosa⁴ do njegovega okolja in izkrivljanje tega odnosa lahko hitro pripelje do raznovrstnih patoloških oblik socialne interakcije. Z vidika adaptacije organizma danemu okolju lahko rečemo, da je subjektovo neverbalno vedenje skoraj nepogrešljiv spremljevalni element vsake komunikacije. Ker ga je pogosto težko ali celo nemogoče zavestno nadzorovati, ima lahko pod določenimi pogoji celo precejšnjo diagnostično vrednost.

SKUPNE IN RAZLIKOVALNE LASTNOSTI VERBALNE IN GESTUALNE KOMUNIKACIJE

Verbalno in neverbalno sporočanje v medosebni interakciji

Utrditev termina "neverbalna komunikacija" in njegovo konstantno pojavljanje v strokovnem besednjaku sta močno vplivala na nadaljni razvoj teorije komunikacij in proučevanja gestualnosti. Prvotne študije ekspresivnosti, ki so se sprva omejevale na proučevanje izrazov obraza, so se poglabile in razširile še na druge vidike neverbalne komunikacije. Počasi je postalo jasno, da subjektovo vedenje v medosebni interakciji nima niti zgolj pragmatične niti zgolj ekspresivne vrednosti. Njegovo uravnavanje lastnega vedenja v socialnih situacijah je namreč odvisno od informacij, ki jih črpa iz vedenja drugih udeležencev interakcije. Zato je treba njegove geste pojmovati kot potencialne nosilce pomena, saj lahko vsi vidiki človeškega vedenja delujejo komunikativno.

³ Razlike med analoško in digitalno vkodiranimi informacijami lahko obdelamo na primeru emocij. Emocionalni izrazi lahko variirajo v odvisnosti od intenzitete sočasnega emocionalnega doživljanja, kar se dogaja predvsem pri analoško vkodiranih informacijah v neverbalni komunikaciji. Sem spadajo predvsem izrazi obraza, vendar je tudi sporočilna vrednost subjektovega gestikuliranja precej visoka. V nasprotju z analoško vkodiranimi informacijami o intenziteti emocionalnega doživljanja lahko enake informacije posredujemo tudi z verbalnimi znaki, vendar jih je treba v verbalnih izjavah vkodirati tako, da je mogoče izjavo razbiti na enote, ki so jasno ločljive med seboj in imajo arbitrarno določen, digitalni pomen.

⁴ Izraz "odnos" subjekta do njegovega okolja se v danem kontekstu nanaša predvsem na njegove emocije: ljubezen, sovraštvo, strah, spoštovanje ipd.

Neverbalno komunikacijo je mogoče proučevati neodvisno od besedne ali v povezavi z njo. Prva namreč dopolnjuje drugo, toda pogosto prihaja tudi do nasprotij med njima. Ta se pojavljajo predvsem tedaj, ko subjektovo dejansko doživljanje ni v skladu z informacijami, ki jih želi oddati. V takšnih situacijah postane njegovo telesno izražanje zanesljivejši indikator njegovega psihofizičnega stanja, saj se izmika zavestnemu nadzoru.

Številne študije s področja jezikovne pragmatike, analize konverzacije in analize diskurza so pokazale, da je vloga besed pri vzpostavljanju, stabilizaciji in vzdrževanju medosebnih odnosov v interakciji enako pomembna kot vloga neverbalnih vidikov človeškega vedenja. Kljub temu lahko gesta pod določenimi pogoji nadomesti besedo in služi kot bistvena komponenta referenčne komunikacije.

Intencionalnost kot eno izmed potencialnih določil verbalne in neverbalne komunikacije

V prvih teoretičnih obravnavah neverbalne komunikacije še ne zasledimo jasne opredelitve intencionalnosti kot enega temeljnih določil komunikacije in potencialnega kriterija za njeno kategorizacijo. Shannon in Weaver (1949) se namreč osredotočata predvsem na učinek oddajnikovega vedenja na sprejemnik, medtem ko ju oddajnikov namen ne zanima v tolikšni meri. Ta se pojavi pred oddajnikovim posredovanjem informacij in se nadaljuje tudi kasneje, tako da časovno sovпада z njim.

Pri Shannonu in Weaverju še ni mogoče opaziti nobene tendence k povezovanju komunikacijskega procesa z namerami, motivi in vzroki, ki bi lahko ležali za oddajnikovim neposredno zaznavnim vedenjem. Tudi nekateri drugi avtorji ne kažejo tovrstnih prizadevanj. Bateson (1968) in Ruesch (1955) uporabljata termin komunikacija za označevanje procesa posredovanja informacij v kakršni koli obliki, Birdwhistell (1973) in Schefflen (1973) pa obravnavata kar vse vedenje kot komunikacijo. Njuna določitev njenega dometa sovпада s temeljno naravnostjo teorije informacij, ki poudarja, da je mogoče vse vedenje pojmovati kot signal.

Ekman in Friesen (1981) sta poskušala v svojem prizadevanju po sistematizaciji neverbalnega vedenja določiti njegov repertoar. Avtorja pojmujeata kot komunikativno le tisto vedenje, ki ga izvede subjekt z namenom, da bi drugim udeležencem interakcije posredoval določeno sporočilo, pri čemer je popolnoma nepomembno, ali je kdo to sporočilo sprejel. Vedenje, ki omogoča drugim udeležencem interakcije sprejem informacije, imenujeta informativno vedenje in pri tem poudarjata, da njegova informativna vrednost ni odvisna od oddajnikove namere po sporočanju. V tretjo kategorijo uvrščata tisto vedenje, ki vpliva na vedenje drugih, in ga imenujeta interakcijsko vedenje.

Ekmanova in Friesenova klasifikacija ima precejšnjo teoretično vrednost, saj omogoča umestitev različnih vedenjskih oblik v tri jasno določljive kategorije, ki se po definiciji ne izključujejo vedno med seboj. Podobna prizadevanja opazimo tudi pri MacKayu (MacKay, 1972), Wienerju (Wiener et al., 1972) in drugih. Toda v nadaljnjem proučevanju neverbalne komunikacije se je izkazalo, da intencionalnost ni preveč pomembna za njeno znanstveno proučevanje, saj jo je sila težko razbrati iz oddajnikovega neverbalnega vedenja.

Vprašanje intencionalnosti je za empirično proučevanje komunikacije obrobne pomena, saj je intencionalnost nemogoče operacionalizirati, oziroma določiti način njenega merjenja. Tudi intuitivno določanje stopnje intencionalnosti je skoraj nemogoče. Težko je namreč ugotoviti njeno prisotnost v ozadju neverbalnega dejanja, saj ne

moremo nikoli povsem natanko vedeti, ali je poslal oddajnik sporočilo namenoma ali ne. Poleg tega obstajajo neodvisno od oddajnikove namere po sporočanju in od kvalitativnih posebnosti sporočila, ki ga je nameraval posredovati, še druge pomenske plasti njegovega vedenja in marsikatera med njimi ne more biti del njegove namere. Oddajnik nam zato tudi sam največkrat ni sposoben povedati, kolikšen del mnogoplastnega sporočila, ki ga odda z izvedbo vsakega jasno zaključenega giba, je resnično nameraval posredovati. Pojem "načrtovano" oziroma "nameravano sporočilo" je nedoločljiv, zato namere po komuniciranju ne moremo sprejeti kot primeren kriterij pri odločanju, kaj je treba pojmovati kot "komunikacijo" in kaj ne.

Eden od razlogov, da intencionalnost ne igra bistvene vloge v procesu medosebnega sporazumevanja, je tudi dejstvo, da lahko skoraj vsako vedenje pridobi pomen šele tedaj, ko ga oddajnik že posreduje sprejemniku in ko ga ta že osmisli in interpretira. Njegova interpretacija mora biti vedno usklajena s kvalitativnimi posebnostmi neverbalnega dejanja in s kontekstualnimi dejavniki sporočanja, ki determinirajo njegov pomen.

Geste (oz. neverbalna dejanja) se nikoli ne pojavljajo izolirano, ampak vedno nastopajo skupaj z drugimi dejanji, ki jih lahko imenujemo "akcijski kontekst" njihovega pojavljanja. Prav tako jih ne moremo obravnavati neodvisno od njihovih situacijskih determinant, tako da lahko trdimo, da sooblikujeta njihov pomen oba konteksta njihovega pojavljanja.

Kljub temu, da intencionalnosti ne moremo pojmovati kot temeljno določilo komunikacijske vrednosti dejanj, se udeleženci interakcije navadno vedejo tako, kot da bi bile komunikacijske namere jasno razpoznavne. Zato se odzivajo na dejanja, ki jih zaznavajo kot namerna in načrtovana, drugače kot na nenamerna oziroma naključna dejanja. Slednjih namreč oddajnik ne izvaja z namenom, da bi komu posredoval sporočilo. V skladu s tem zagovarja Goffman (1963) medsebojno razlikovanje dveh tipov informacij:

1. dane informacije (given information) in
2. navržene informacije (given off information).

Z izrazom "dana informacija" označuje Goffman tisto informacijo, ki jo je mogoče razbrati iz verbalnih in gestualnih dejanj ter jo sprejemnik pojmuje kot namerno posredovano informacijo. Ta naj bi bila namreč posledica oddajnikovega namernega dejanja, zato je slednji tudi popolnoma odgovoren zanj in jo mora biti v primeru njene neustreznosti sposoben zagovarjati. V nasprotju z "danimi" informacijami razbere sprejemnik "navržene" informacije iz drugih informacij, neodvisno od tega, ali jih je oddajnik odposlal namenoma ali ne. Oddajniku navadno ni mogoče pripisati odgovornosti zanje, zato lahko tudi zanika lastni namen pri njihovem posredovanju.

V procesu medosebne interakcije je dejanska intencionalnost odposlanih sporočil mnogo manj pomembna od njihove percepirane intencionalnosti. Za proučevanje neverbalne komunikacije namreč ni bistveno, ali je oddajnik neko specifično informacijo odposlal namenoma ali ne. Bolj pomembno je vedeti, katere vidike informacijskega toka zaznavajo drugi udeleženci komunikacije kot namerne in kako reagirajo nanje. Seveda tudi tega problema ni mogoče proučevati neodvisno od informacij, ki jih umeščamo na drugi pol dimenzije intencionalnosti, zato je treba za kritično analizo učinkov percepirane intencionalnosti poznati tudi sprejemnikove reakcije na tista sporočila, ki jih udeleženci neverbalne komunikacije pojmujejo kot nenamerna. Takšna primerjava nam namreč omogoča ugotavljanje tistih kvalitativnih značilnosti neverbalnega deja, ki določajo identifikacijo njegove intencionalnosti.

KLASIFIKACIJA IN KATEGORIZACIJA NEVERBALNIH ZNAKOV

Določanje klasifikacijskih kriterijev

Pri teoretični obravnavi neverbalne komunikacije kot enotne kategorije se pojavlja precej težav, saj vanjo umeščamo vse neverbalne oziroma nejezikovne oblike sporočanja, ki se med seboj sila razlikujejo. Neverbalna komunikacija namreč vključuje različne kode in njihova uporaba v komunikacijski praksi temelji na različnih procesih. Zato je treba znotraj kategorije: "neverbalna komunikacija" oblikovati še mnogo podkategorij, kamor lahko umestimo različne oblike neverbalnega sporočanja. Številne težave se pojavijo že pred njihovim razvrščanjem in kategorizacijo, saj potekata po določitvi kriterijev oba postopka relativno mehanično. Določanje kriterijev za razvrščanje nestrukturiranega neverbalnega gradiva je tako temeljnega pomena za njihovo kategorizacijo.

Že Ruesch in Kees (1956) opozarjata na dejstvo, da obstaja več različnih vrst neverbalne govorice in predlagata uvedbo medsebojnega razlikovanja treh kategorij:

1. znakovne govorice,
2. akcijske govorice in
3. objektne govorice.

Znakovna govorica naj bi vključevala tiste oblike kodiranja, v katerih se namesto besed, števil in ločil pojavljajo geste, ki jih nadomeščajo. Akcijska govorica naj bi se nanašala na komunikacijske posledice navadnih dejanj, objektna govorica pa naj bi vključevala vse namerne in nenamerne razstave materialnih stvari.

Ruesch skuša s svojo kategorizacijo pokazati, da se različne oblike neverbalne komunikacije razlikujejo med seboj predvsem v načinu kodiranja in glede na to ali vključujejo dejanja ali rezultate dejanj. Vendar ob tem poudarja še dejstvo, da se oblike neverbalne komunikacije razlikujejo tudi glede na tip informacije, ki jo prenašajo.

Najizčrpnjšo in najpodrobnejšo klasifikacijo neverbalnih znakov sta izdelala Ekman in Friesen (1981). Avtorja kategorizirata različne oblike neverbalnega vedenja po treh kriterijih:

1. izvoru,
2. uporabi in
3. kodiranju.

Ekmanova in Friesenova klasifikacija neverbalnega vedenja

Po Ekmanu in Friesenu (Ekman in Friesen, 1981) moramo pri proučevanju različnih vidikov subjektovega neverbalnega vedenja (tj. obraznih in telesnih gibov in položajev) ugotoviti:

- kako je določena vedenska oblika postala del subjektovega vedenjskega repertoarja - **IZVOR**,
- v kakšnih okoliščinah jo subjekt uporablja - **UPORABA** in
- kakšna so pravila, ki omogočajo, da določena vedenjska oblika vsebuje informacijo ali je njen nosilec - **KODIRANJE**.

Med zgoraj navedenimi vidiki neverbalnega vedenja prihaja do številnih zapletenih odnosov, tako da je teoretična analiza različnih oblik neverbalnega vedenja izredno zahtevna in včasih celo nemogoča, še posebej, če zanemarimo možnost za oblikovanje multiplih kategorij neverbalnega vedenja. Za slednje namreč velja, da niso vedno ekskluzivne oziroma se ne izključujejo.

Uporaba, izvor in kodiranje različnih oblik neverbalnega vedenja

1. Uporaba neverbalnega deja

Termin "UPORABA" se nanaša pri Ekmanu in Friesenu na redne in konsistentne okoliščine, ki jih opazimo pri pojavu določenega neverbalnega dejanja⁵. Vključuje:

1. Zunanje pogoje njegovega pojavljanja, ki časovno največkrat sovpadajo z njim, ga sprožijo ali zavirajo (inhibirajo) in določajo njegov pomen⁶.
2. Njegov odnos do verbalnega vedenja, ki je povezano z njim. Ta vključuje časovno sosledje ali sovpadanje neverbalnega in verbalnega vedenja ter medsebojne povezave med pomeni, ki jih posredujejo po vsakem izmed obeh kanalov. Pomen neverbalnega dejanja lahko namreč ponovi, poudari, poveča in ilustrira pomen besede, vendar je lahko tudi v nasprotju z njim. Časovno se lahko gesta pojavlja pred besedo, sovпада z njo, jo nadomešča, ali ji sledi. Vendar je lahko pod določenimi pogoji časovno in pomensko neodvisna od besede.
3. Subjektovo zavedanje lastne komunikacije neverbalnega sporočila oziroma njegovo notranjo povratno zvezo (feedback), ki se nanaša na stanje njegove zavesti v trenutku komuniciranja in na njegovo kasnejšo sposobnost spominskega priklica lastnega giba. To določilo neverbalne komunikacije vključuje subjektovo zavedanje o intencionalni ali neintencionalni (spontani) uporabi lastne geste kot nosilca določenega sporočila.
4. Subjektovo intencionalnost oziroma njegovo zavestno in namerno uporabo geste za posredovanje sporočila sogovorniku. Ta definicija intencionalnosti izključuje tudi nezavedno motivirano vedenje.
5. Zunanjo povratno zvezo, tj. informacijo, ki jo pošiljalcu (oddajniku) pošilja opazovalec (sprejemnik) in je navadno njegova reakcija na oddajnikovo gesto. V to kategorijo uvrščamo neposredne verbalne komentarje oddajnikove neverbalne dejavnosti, sprejemnikovo očitno vizualno pozornost ipd. Zunanja povratna zveza ni identična temu, kar sprejemnik zazna, vendar jasno dokazuje, da je sprejemnik neverbalno sporočilo zaznal in ovrednotil.
6. TIP INFORMACIJE, ki jo posreduje neverbalno dejanje. To določilo se nanaša na temeljno razliko med idiosinkratično in skupno informacijo oz. informacijo, ki so je vsi deležni (shared), ter na definicije informativne, komunikacijske in interakcijske informacije.
- Neko dejanje ima idiosinkratičen pomen, kadar obstaja v informaciji, ki je povezana z njegovim pojavljanjem, določena pravilnost, vendar je ta zveza individualno specifična.⁷
- V nasprotju z nosilcem idiosinkratičnega pomena ima dejanje skupen (shared) pomen oziroma "pomen, ki so ga vsi deležni" tedaj, ko je informacija, ki jo povežemo z njim, skupna določeni specifični skupini posameznikov.

⁵ V skladu z Ekmanovo in Friesenovo terminologijo uvajamo v pričujoči tekst izraz "neverbalni dej" ali "neverbalno dejanje" za označevanje gibov in drugih telesnih izrazov.

⁶ Pomembnost vpliva kontekstualnih dejavnikov na pojavljanje določenega neverbalnega dejanja in njegove kvalitativne značilnosti dokazuje tudi dejstvo, da lahko prevzame neverbalno dejanje (v odvisnosti od konteksta svojega pojavljanja) različne vloge in da se v določeni vlogi pojavlja pogosteje kot v drugi. S pojavljanjem neverbalnega dejanja je lahko povezan tudi emocionalni ton interakcije.

⁷ Izraz "individualno specifičen" se v danem primeru nanaša na posebnost oziroma svojskost zveze med določenim dejanjem in informacijo, ki jo posameznik asociira z njim. Nosilec idiosinkratične informacije ima namreč lahko za različne ljudi različen pomen.

- Razlike med idiosinkratičnim in skupnim pomenom se lahko nanašajo na razlike v kodiranju ali v dekodiranju dejanja.⁸
- Idiosinkratični vkodirani pomen je pomen, ki ga v podobnih okoliščinah ali pod podobnimi dražljajskimi pogoji oddaja ena sama oseba. Zato je specifičen zanjo. V nasprotju z njim velja za skupni vkodirani pomen, da ga oddaja neka skupina ljudi v enaki obliki.
- Idiosinkratični dekodirani pomen ima dejanje, ki konsistentno prenaša isto informacijo enemu samemu sprejemniku⁹, medtem ko ima skupni vkodirani pomen tedaj, ko obstaja znotraj neke natančneje določljive skupine opazovalcev enotno pričanje o pomeni, ki ga nosi to dejanje.

Zgoraj omenjena delitev se nanaša le na POMEN določenega neverbalnega (ali verbalnega dejanja) in ne na dejanje samo. Zato ne moremo govoriti o idiosinkratičnih ali skupnih gestah, ampak samo o idiosinkratičnih in skupnih pomenih. Obstajajo namreč tudi nesmiselna dejanja, tj. gibi, pri katerih ni nobenih pravilnosti v kodiranju ali dekodiranju, niti v odnosu do ene same osebe.

Na podlagi upoštevanja razlik med obema pomenskima plastema (idiosinkratični in skupni pomen) in obema pomenskima tipoma (vkodirani in dekodirani pomen) lahko oblikujemo tri kategorije neverbalnega vedenja:

- informativno,
- komunikacijsko in
- interakcijsko vedenje.
- **INFORMATIVNO** neverbalno vedenje vključuje dejanja s skupnim (shared) dekodiranim pomenom, tj. dejanja, ki jih določena skupina opazovalcev interpretira enako ali podobno.
- **KOMUNIKACIJSKO** neverbalno vedenje vključuje tista dejanja, ki jih oddajnik jasno in namerno uporablja za posredovanje natančno določljivih sporočil sprejemniku.
- **INTERAKCIJSKO** neverbalno vedenje vključuje dejanja, ki jih izvaja (oz. znake, ki jih oddaja) eden izmed udeležencev interakcije z namenom, da bi spremenil vedenje drugih udeležencev oziroma vplival nanj.

2. Izvor neverbalnega deja

Termin "IZVOR" se nanaša na vir dejanja oziroma na to, kako je določeno neverbalno vedenje postalo del subjektovega repertoarja. Znano je namreč, da v njegovi kasnejši uporabi niso več izpolnjeni vsi pogoji njegovega prvotnega pojavljanja. Na podlagi razlikovanja treh tipov izvorov subjektovega neverbalnega vedenja lahko njegove vedenjske oblike umestimo v eno izmed treh kategorij:

1. Biološko programirani znaki (npr. refleksna dejavnost) - izvor takšnih oblik neverbalnega vedenja je razmerje med dražljajskimi dogodki in neverbalno dejavnostjo, ki je vgrajeno v živčni sistem vsakega nepoškodovanega člana vrste.
2. Človeško univerzalni znaki oziroma znaki, ki so značilni za vso človeško vrsto - njihov izvor so izkušnje, ki so skupne vsem članom vrste, vendar niso podedovane, ampak jih je subjekt usvojil kot del stabilne opreme človeške vrste, ki mu omogoča

⁸ Trditev, da ima določena gesta vkodiran pomen, implicira rednost njenega pojavljanja skupaj z določenimi dražljajskimi dogodki, ki se pojavljajo pred njo, sočasno z njo (jo spremljajo) ali za njo (ji sledijo).

⁹ To običajno velja za tiste sprejemnike, ki so usvojili privatno dekodiranje specifičnih dejanj drugih ljudi.

interakcijo v skoraj vsakem okolju neodvisno od bioloških determinant. Primer za takšno dejavnost je npr. uporaba rok pri hranjenju.

3. **Kulturni produkti** - njihov izvor so izkušnje, ki variirajo v odvisnosti od subjektive pripadnosti določeni družbi, kulturi, razredu ali družini in jih poleg tega determinirajo še individualne posebnosti vsakega posameznika. Nekatere so imele sprva čisto instrumentalno vrednost, druge pa je usvojil subjekt v procesu socialne interakcije. Usvajanje takšnih oblik neverbalnega vedenja lahko poteka eksplicitno ob zavestni pozornosti učitelja ali implicitno z manjšo stopnjo osredotočenosti na proces njihovega usvajanja.

3. Kodiranje neverbalnega deja

Termin "KODIRANJE" se nanaša na temeljne principe sovpadanja med določenim dejanjem in njegovim pomenom. Kod namreč opisuje pravilo, ki označuje odnos med neverbalnim dejem in tem, kar ta pomeni oz. označuje. Lahko bi celo rekli, da opisuje, kako neverbalni dej vsebuje pomen.

Ekman in Friesen navajata dva tipa kodov:

1. ekstrinzičnega,
2. intrinzičnega.

Ad 1) Kod je ekstrinzičen tedaj, ko določeno dejanje označuje oziroma pomeni nekaj drugega. Lahko je arbitraren ali ikoničen. Za arbitrarni kod je značilno, da med dejanjem in tistim, kar označuje, ni nobene vizualne podobnosti, medtem ko določa ikonični kod takšno zvezo med dejanjem in njegovim pomenom, da je že sam gib oziroma njegova vizualna podoba nosilec ključa za dekodiranje lastnega pomena.

Ad 2) Intrinzični kod sploh ni kod v pravem pomenu besede, saj intrinzično kodirani dej ničesar ne pomeni, oziroma nadomešča, ampak to preprosto je. Ker je v vizualni povezavi s svojim označencem, ga je težko ločiti od ikonično kodiranega deja. Temeljna razlika med njima je v tem, da intrinzično kodirani dej ne posnema svojega označenca, ampak ga je mogoče vsaj delno izenačiti z njim. Njuno medsebojno razmejevanje je včasih nekoliko težavno in ločnica med njima ni vedno jasno začrtana. To velja predvsem za tista dejanja, ki se pojavljajo kot del celotne dejavnosti. Toda na splošno velja, da je ikonični znak lažje razumeti in da je njegova uporaba v komunikaciji preprostejša. Je bolj stiliziran, močnejši in abstraktnjši, tako da se v njem večina podrobnosti, značilnih za intrinzično kodirani dej, ne pojavlja.

Neverbalni dej je lahko povezan s svojim označencem na tri načine. Pri arbitrarno kodiranih znakih temelji zveza med njima na dogovoru, zato niso zanimivi za nadaljno obravnavo. Drugače je z ikoničnimi in intrinzičnimi znaki, kjer je mogoče identificirati več tipov vizualnega odnosa med neverbalnim dejem (označevalcem) in označencem:

1. slikovnega,
2. prostorskega,
3. ritmičnega,
4. kinetičnega in
5. kazalnega.

Ad 1) Za slikovni odnos je značilno, da izraža gesta svoj pomen z risanjem slike določenega dogodka, predmeta ali osebe. Po definiciji je slikovno vedenje ikonično.

Ad 2) Prostorski odnos implicira gestualno nakazovanje razdalje med ljudmi, predmeti in idejami. Prostorsko vedenje je kodirano ikonično in opisuje prostorske razdalje, ne da bi jih spreminjalo.

Ad 3) Za ritmični odnos velja, da gesta sledi poteku ideje, poudarja določeno frazo ali opisuje stopnjo določene dejavnosti. Zato lahko posreduje le informacije o ritmu in ni nosilec nobenega vsebinskega sporočila. Po definiciji je ta odnos ikoničen.

Ad 4) Kinetični odnos je odnos, v katerem izvršuje gesta celotno akcijo ali samo njen del. Pri tem lahko označuje določen predmet ali pojav zaradi svoje podobnosti z njim, ali pa je identična lastnemu pomenu. V prvem primeru je odnos med gesto in njenim pomenom ikoničen, v drugem pa idiosinkratičen.

Ad 5) Kazalni odnos je odnos, v katerem kaže določen del telesa (najpogosteje prsti ali glava) na neko osebo, del telesa, predmet, ali mesto. Toda referent je lahko tudi bolj abstrakten. Zato uvrščamo v to kategorijo še stališča, lastnosti, afekte, smeri ipd. Kazanje je vedno intrinzično kodirana gesta. Njen referent je "nekaj pokazati" in tisto, na kar kažemo, imenujemo referentova tarča.

Na podlagi Ekmanovih in Friesenovih ugotovitev o različnih tipih odnosov med gesto in njenim pomenom lahko povzamemo, da so prvi trije odnosi (tj. slikovni, prostorski in ritmični odnos) vedno ikonični. Kinetični odnos je lahko ikoničen ali idiosinkratičen, medtem ko je kazanje vedno intrinzično kodirano. Značilnost neverbalnega vedenja je namreč njegova možnost za medsebojno povezovanje elementov različnih kodov.

Kategorije neverbalnega vedenja

Neverbalnega vedenja ne moremo pojmovati kot enoten fenomen z enim načinom uporabe, enim izvorom in eno obliko kodiranja. Ekman in Friesen (1981) razlikujeta v odvisnosti od omenjenih treh vidikov neverbalnega vedenja pet kategorij, v katere lahko umestimo različne oblike gest:

1. embleme,
2. ilustratorje,
3. regulatorje (uravnavalce),
4. afektivne izraze in
5. adapterje (prilagajalce).

1. Emblemi

Definicija emblema pogosto kar sovпада z definicijo geste, vendar je takšno pojmovanje nekoliko preširoko. Zato uporablja Efron (1941) termin "emblem" le za arbitrarno (in ne ikonično) kodirane geste, tj. za geste, ki morfološko niso povezane s tistim, kar označujejo. V nasprotju z njim uporablja Ruesch (1956) ta termin za vse geste, ki jih subjekt izvaja zavestno in načrtno za komuniciranje določenih pomenov, in vključuje v to kategorijo tudi ilustratorje.

Ekman in Friesen (1981) upoštevata pri opredelitvi emblemov predvsem njihovo uporabo, izvor in kodiranje ter ugotavljata, da se emblemi najočitneje razlikujejo od drugih oblik neverbalnega vedenja po prvem izmed omenjenih treh vidikov. To velja zlasti za njihov odnos do verbalnega vedenja, zavestnosti in intencionalnosti.

Emblemi so tisti neverbalni dejji, ki jih je mogoče neposredno prevesti v verbalno govorico, oziroma jim poiskati slovsko definicijo iz ene ali dveh besed, ali celo stavka. Navadno je njihova uporaba zavestna in intencionalna oziroma izraža zavestno namero po sporočanju. Nezavedna namera namreč ne zadošča za identifikacijo emblema.

Najpogosteje uporabljamo embleme takrat, ko pride do blokade verbalnega kanala. Njihovo pojavljanje je povezano tudi z demografskimi variablami. Njihov pomen je "skupen" (shared), kar pomeni, da ga razumejo vsi udeleženci interakcije. Kodi-

ranje je večasih arbitrarno in večasih ikonično (slikovno, kinetično, prostorsko). Slednjega lahko do neke mere dekodirajo tudi pripadniki drugih kultur, medtem ko je arbitrarno vkodirane embleme skoraj nemogoče dekodirati brez poznavanja kulturno specifičnih pravil njihovega kodiranja. Zato se je treba embleme učiti prav tako kot verbalno govorico.

2. Ilustratorji

Ilustratorji so neposredno povezani z jezikom. Namenjeni so ilustraciji vsebine, ritmičnemu poudarjanju verbalnega sporočila ali sledenju določenim idejam. So sicer zavestni, vendar njihova zavestnost ni tako eksplicitna kot pri emblemih. Subjekt jih uporablja namerno, za olajševanje komunikacije, toda njihova uporaba ni tako načrtna kot uporaba emblemov. Lahko namreč variira v odvisnosti od subjektive vznemirljenosti in gorečnosti. Poleg tega je odvisna tudi od demografskih variabel. Subjekt jih zaznava pri določeni vizualni pozornosti in jih navadno komentira ali se odziva nanje.

Kodiranje ilustratorjev je različno. Subjekt jih usvoji s socialnim učenjem, oziroma z imitacijo. Zato obstajajo med pripadniki različnih kultur in družbenih razredov precejšnje razlike v njihovih tipih in frekvenci njihovega pojavljanja.

3. Regulatorji

Regulatorji vzdržujejo in uravnavajo potek konverzacije neodvisno od posebnosti verbalne govorice. So na meji zavestnosti, zato jih je težko inhibirati. Niso namreč izraz subjektive želje po komuniciranju, ampak so predvsem rezultat njegovih pretirano utrjenih navad, ki niso več pod vplivom njegove volje.

Uporaba regulatorjev variira z demografskimi variablami. Pogostost njihove uporabe in njihove kvalitativne posebnosti so odvisne od vlog, ki jih imajo udeleženci interakcije. Zato je mogoče na podlagi individualnih razlik v njihovi uporabi identificirati socialne vloge njihovih uporabnikov. Na njihovo uporabo vpliva tudi orientacija interakcije. Njeni udeleženci se sicer intenzivno odzivajo nanje, vendar jih le redko neposredno komentirajo. Regulatorji so pogostejše nosilci skupnih kot idiosinkratičnih informacij. Informacije, ki jih posredujejo, so po definiciji interakcijske. Navadno so tudi informativne, vendar največkrat niso komunikativne.

Po Ekmanu in Friesenu (1981) je lahko kodiranje regulatorjev arbitrarno, ikonično, ali intrinzično.¹⁰ Variira namreč v odvisnosti od medkulturnih razlik, zato pomena regulatorjev pogosto ni lahko prepoznati. To povzroča tudi težave pri medsebojnem sporazumevanju udeležencev interakcije.

Subjekt se nauči uporabljati in interpretirati regulatorje v teku ontogeneze, vendar še danes ni popolnoma jasno, kdaj se to zgodi.

4. Afektivni izrazi

Afektivni izrazi lahko ponovijo oz. potrdijo pomen verbalnih izjav, ga stopnjujejo, mu nasprotujejo ali pa so neodvisni od njega. Njihove kvalitativne značilnosti in pogostost njihovega pojavljanja določajo kulturno utrjena pravila za njihovo izražanje. Poleg tega so afektivni izrazi odvisni še od pripadnosti določenemu družbenemu razredu in od družine. Implicitna pravila za izražanje afektov temeljijo na družbenih nor-

¹⁰ Tega vidika regulatorjev (tj. njihovega kodiranja) avtorja (Ekman in Friesen, 1981) namreč ne določata jasno in enostransko.

mah o njihovem izražanju. Subjekt se navadno sicer močno zaveda lastnega afektivnega izraza, vendar se lahko ta pojavi tudi brez njegovega zavedanja.

Afektivni izrazi običajno niso namenjeni komuniciranju, vendar to ne izključuje možnosti za njihovo načrtno manifestacijo v procesu socialne interakcije, ki lahko temelji na subjektovi komunikacijski nameri. Poleg tega jih lahko subjekt tudi inhibira ali prikrije. Njihova manifestacija največkrat poveča pozornost drugih udeležencev interakcije, ki včasih tudi neposredno reagirajo nanje.

Informacije, ki jih posredujejo afektivni izrazi so lahko skupne ali idiosinkratične. Navadno so informativne, lahko so tudi interakcijske, komunikacijske pa so le v primeru njihove simulacije.

Kodiranje afektivnih izrazov je včasih intrinzično, vendar je lahko tudi ikonično. Takrat temelji na utrjenih pravilih afektivnega izražanja. Le redko je arbitrarno, vendar tudi ta način kodiranja ni izključen. Obstajajo precejšnje intra- in interkulturne razlike v dražljajih, ki izzovejo afektivne izraze, v njihovem medsebojnem združevanju in v posledicah njihovega izražanja.

Določeni vidiki afektivnih izrazov so univerzalni. To velja predvsem za gibe obraznih mišic med doživljanjem primarnih afektov. Zato lahko govorimo o pan-kulturnih elementih njihovega izražanja. Nekateri avtorji dokazujejo tudi obstoj nevrofizioloških povzročiteljev afektivnih izrazov. Kljub temu so številni vidiki afektivnega izražanja posledica socialnega učenja. Mednje umeščamo predvsem nekatere izmed povzročiteljev teh izrazov, načine združevanja primarnih afektov v afekte višjih redov in njihove posledice.

Kategorija afektivnih izrazov vključuje predvsem obrazne gibe, čeprav moramo vanjo umestiti tudi nekatere telesne (npr. drgetanje). Toda na splošno velja, da se pojavijo telesni gibi predvsem kot odgovor na afekt in da kažejo subjektovo kompetentnost za obvladovanje lastnega izraza na obrazu. Zato jih je smiselno pojmovati kot vedenjsko posledico afekta in ne kot njegov izraz.

5. Adapterji

Adapterji ali prilagajalci so telesni gibi, ki se jih subjekt prične učiti v otroštvu. So namreč del otrokovih mehanizmov prilagajanja, ki mu omogočajo zadovoljevanje njegovih osebnih ali telesnih potreb, telesno aktivnost, uravnavanje lastnih emocij, razvijanje ali vzdrževanje prototipičnih medosebnih stikov in učenje instrumentalnih dejavnosti. Pri odraslem človeku se pojavljajo le še fragmenti prvotnih dejanj ali njihove redukcije, ki so se ohranile kot navade.

Ko subjekt prvič usvoji nek adapter, je ta povezan z določenimi nagoni, emocijami, pričakovanji, tipi medosebne interakcije ali danim okoljem. Pri odraslem človeku se adapter ponovno pojavi tedaj, ko nekaj v njegovem trenutnem okolju sproži navado, ki jo je usvojil že v otroštvu. Slednje lahko sprožijo vsi dražljaji, ki so relevantni za tisti nagon, tisto emocijo, tisti odnos ali tisto okolje, ki ga je subjekt na začetku povezoval z adaptacijskim vzorcem. Adapter lahko tako sproži tudi verbalno vedenje v sedanjí situaciji, ki se navezuje na pretekle pogoje oziroma na temeljne determinante situacije, v kateri je subjekt prvič usvojil prilagajalno navado. Prav tako ga lahko sproži še določeno čustvo ali stališče.

Subjekt se praviloma ne zaveda lastne manifestacije adapterja. Navadno si ga prizadeva prikriti ali inhibirati. Adapterji so namreč le redko namenjeni komunikaciji. Drugi udeleženci interakcije jih običajno ne komentirajo in jim zaradi vljudnosti ne namenijo pretirane pozornosti.

Adapterji so nosilci obeh tipov informacij, tj. skupne in idiosinkratične informacije. Pogosto so informativni, manj pogosto interakcijski in le redko komunikacijski. Njihovo kodiranje je intrinzično (kinetično), toda v primerih lastne časovne fragmentiranosti teži k ikoničnosti. V nekaterih primerih je univerzalno, v drugih pa je odvisno od kulturnih dejavnikov. Zaradi težav, ki se pojavljajo pri opredeljevanju adapterjev, jih je težko operacionalizirati. Zato temelji njihovo proučevanje pretežno na spekulaciji.

NEVERBALNI KODI IN NJIHOVE ZNAČILNOSTI

Upoštevanje različnosti kodov, ki tvorijo podlago verbalne in neverbalne komunikacije, in procesov, na katerih temeljita, je razen v delih Ekmana in Friesena močno prisotno tudi v delih nekaterih drugih avtorjev. Zato lahko konfrontacija njihovih doživetij doprinese k boljšemu razumevanju problematike. Močno bi ga lahko olajšala zlasti primerjava Ekmanovih in Friesenovih ugotovitev z Argyleovimi in Wienerjevimi spoznanji.

Argyle (1973) izhaja v oblikovanju lastnega koncepta iz težav, ki nastopajo pri uporabi termina "neverbalna komunikacija" in pogojujejo metodološke težave pri njenem proučevanju. Če namreč vztrajamo pri njenem empiričnem proučevanju (in takšna je orientacija večine znanstvenikov, ki se danes lotevajo te problematike), je treba pojem "neverbalna komunikacija" najprej natančno opredeliti in ga nato operacionalizirati oziroma določiti temeljne načine njenega proučevanja.

Uporaba eksperimentalne metode pri proučevanju neverbalne komunikacije povzroča vrsto težav. Implicira namreč kontrolirano proučevanje izoliranega pojava, ki so ga iztrgali iz njegovega naravnega okolja, v umetni, laboratorijski situaciji. Dodaten problem predstavlja vprašanje, kako dekodirati neverbalni znak (ki nedvomno vpliva na socialno interakcijo), ne da bi si pri tem pomagali z verbalno govorico, oziroma ga poskušali prevesti v verbalni znak.

Pri proučevanju neverbalne govorice je treba najprej ugotoviti:

- ali je mogoče govoriti o posebnem neverbalnem kodu in
- kako je treba obravnavati pomene, ki se navezujejo na določen kontekst, in kako pomene, ki so imanentni določenemu vedenjskemu zaporedju in jih lahko dekodirajo le strokovnjaki (npr. psihiatrični simptom).

Na podlagi temeljnih problemov, s katerimi se srečujemo pri proučevanju neverbalne komunikacije, predlaga Argyle medsebojno razlikovanje več neverbalnih kodov. Za vsakega izmed njih naj bi bila značilna posebna sintaksa, na kateri temelji medsebojno povezovanje neverbalnih znakov v smiselno celoto. Sem spadajo:

- znakovna govorica,
- ilustrativni gibi, ki spremljajo besede,
- regulacija verbalnih izmenjav,
- izražanje emocij in stališč,
- rituali in ceremonije,
- socialne interakcije.

Najradikalnejši in najstrožji je pri opredeljevanju neverbalne komunikacije Wiener (Wiener et al., 1972). Slednji namreč zavrača prepričanje, da ima vsako vedenje pomen, ker ga je mogoče interpretirati, in opozarja na zmedo, ki jo je zagovarjanje te ohlapne trditve vneslo v proučevanje neverbalne komunikacije. Zato jasno razlikuje med znakom in komunikacijo. Neverbalni znak je po Wienerju neverbalni dej, iz katerega sklepa opazovalec na določen pomen, medtem ko počiva komunikacija na uporabi določenega koda.

Wiener poudarja, da je treba proučevanje neverbalnega vedenja omejiti na tiste elemente, ki pripadajo določenemu kodu, oziroma jih poznajo in uporabljajo člani določene skupnosti. Ti se lahko pojavljajo v različnih kontekstih in se navezujejo na kratkotrajno verbalno vedenje. Njegovi kriteriji neverbalnega vedenja izločajo:

- emocionalne izraze, ki jih pojmuje kot spontane reakcije na določene dražljajske pogoje,
- manierizme,
- dejavnosti, ki se nanašajo na skrb za lastno telo, in
- fenomene, kot npr. obleka, fizični izgled ipd.

V nasprotju z zgoraj omenjenimi vedenjskimi vzorci in njihovimi spremljevalnimi pojavi pojmuje Wiener kot privilegirani predmet proučevanja (oz. kot "neverbalno komunikacijo par excellence") gibe, ki se pojavljajo sočasno s subjektivim verbalnim izražanjem. Njihovo sočasno pojavljanje z verbalnimi znaki nam namreč omogoča ugotavljanje njihove morebitne ekvivalentnosti ali prevladujoče vloge znakov, ki pripadajo eni izmed obeh vrst, tj. njihove relativne teže v procesu komunikacije.

EKSPERIMENTALNO PROUČEVANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Odnos med verbalno in neverbalno komunikacijo v procesu socialne interakcije

Prvi poskusi eksperimentalnega proučevanja neverbalne komunikacije temeljijo na prepričanju, da lahko telo sporoča prav toliko, ali celo več, kot besede. Večina dosedanjih raziskav temelji na treh temeljnih predpostavkah:

1. Poleg verbalne komunikacije obstaja tudi neverbalna komunikacija, ki lahko prvo dopolnjuje ali poteka neodvisno od nje.
2. V primeru posredovanja lastnih razpoloženj in stališč je neverbalna komunikacija učinkovitejša od verbalne.
3. Družbene odnose med pripadniki določene skupnosti uravnava neverbalna komunikacija (Beattie, 1981).

Zgoraj omenjene predpostavke se nanašajo predvsem na odnos med verbalno in neverbalno komunikacijo, saj so do odkritja in natančne opredelitve druge, eksperimentalno proučevali le prvo. Poleg tega v realni življenjski situaciji skoraj ne zasledimo čiste neverbalne govornice, ampak ta najpogosteje spremlja in dopolnjuje verbalne izjave. Zato so poskušali različni avtorji vzporedno s svojimi prvimi poskusi operacionalizacije neverbalne govornice določiti še relativno težo elementov vsake izmed njiju in količino njune interakcije pri oddajanju, sprejemanju in razumevanju kompleksnih sporočil.

Pri proučevanju odnosa med verbalnimi in neverbalnimi znaki v komunikacijskem procesu so se različni avtorji osredotočali predvsem na štiri temeljne probleme in poskušali ugotoviti:

1. kakšna je vloga neverbalnih znakov glede na verbalne znake v različnih tipih komunikacije,
2. kako je mogoče rešiti konflikte, ki se pojavljajo pri oddajanju in sprejemanju kontradiktornih informacij po različnih kanalih,
3. kako je mogoče na podlagi ustreznega razumevanja neverbalnih znakov ugotoviti skladnost subjektove verbalne izjave z njegovim resničnim mnenjem oziroma odkriti, ali subjekt laže, in
4. ali lahko odstranitev neverbalnih signalov iz komunikacije spremeni njeno kvaliteto.

Za uspešno reševanje problemov, ki se pojavljajo pri simultani uporabi dveh kodov, so se različni avtorji najpogosteje opirali na sodbe subjektov o sporočilih, ki se kvalitativno razlikujejo med seboj, in na opazovanje vpliva neverbalnih znakov na sprejemnikovo zaznavanje oddajnika.

Superiornost neverbalnih znakov pri izražanju emocij

Pri izražanju emocij in njihovem prepoznavanju igrajo odločilno vlogo neverbalni znaki, saj intenzitete njihovega doživljanja največkrat ni mogoče izraziti z besedami. Fiziološki centri za uravnavanje emocij so namreč v filogenetsko starejših strukturah centralnega živčevja (retikularni formaciji, hipotalamusu in limbičnem sistemu), čeprav so bile tudi te podvržene evoluciji in so pri človeku dosegle svojo najvišjo razvojno stopnjo.

Kljub svoji doživljajski diferenciranosti, so emocije še vedno trdno zasidrane v človekovi organski dejavnosti, kar velja tudi za govorico telesa, ki največkrat temelji na intrinzičnem ali analoškem kodiranju in le redko (npr. pri oblikovanju jezika gluho-nemih) na arbitrarnem. Subjekt namreč že pred spoznavno artikulacijo emocij in njihovim digitalnim vkodiranjem spontano reagira na lastno doživljanje in ga izrazi s spremembo izraza na obrazu ali s telesnim gibom. Zato so neverbalni izrazi emocij oziroma njihove manifestacije v vsakdanjem življenju odločilnega pomena za identifikacijo subjektovega emocionalnega stanja in reakcijo nanj.

Interference med različnimi kanali in težave pri njihovi izolaciji

Primerjava verbalnih in neverbalnih informacij, ki jih subjekt simultano posreduje po dveh kvalitativno različnih kanalih, tj. po vizualnem in po avditivnem kanalu, omogoča proučevanje relativne teže različnih informacij iz obeh kategorij. Metodološko lahko problem njihovega medsebojnega ločevanja rešimo z različnimi načini prezentacije dražljajev, ki naj bi jih subjekt ocenjeval. Ta mora namreč v večini življenjskih situacij identificirati emocijo in oceniti njeno intenziteto ob sočasnem dotoku informacij po obeh kanalih.

Pri eksperimentalnem proučevanju izražanja emocij je mogoče variirati eksperimentalne pogoje proučevanja, tako da lahko subjektu posredujemo informacije po popolnih (tj. neokrnjenih) ali po okrnjenih kanalih in pri tem variiramo še njihove kvalitativne posebnosti, kar doprinaša k zapletenosti potencialnega eksperimentalnega načrta. Eksperimentalna situacija lahko namreč vključuje:

- sočasno prezentacijo dražljajev po avditivnem in vizualnem kanalu,
- prezentacijo dražljajev, ki jih pošiljamo po enem izmed obeh kanalov, in eliminacijo vseh drugih dražljajev,
- posredovanje transkripcije verbalnih znakov, ki sovpada z eliminacijo poteka verbalne komunikacije po avditivnem kanalu in neverbalne komunikacije po vizualnem kanalu.

Številne metodološke težave, ki so se pojavile pri empiričnem proučevanju interakcije in interferiranja med različnimi kanali verbalnega in neverbalnega sporazumevanja, so reševali različni avtorji tako, da so zgoraj omenjene postopke priredili konkretni eksperimentalni situaciji.

Dimenzije informativne vrednosti znakov, ki potujejo po različnih kanalih

Prva dimenzija, ki jo je treba upoštevati pri proučevanju relativnega deleža verbalnih in neverbalnih elementov komunikacije, je relativna pozornost, ki jo subjekti namenjajo:

1. vsebini verbalnega sporočila,
2. paralingvističnim dejavnikom.

Obe zgoraj navedeni vrsti znakov (tj. verbalne in neverbalne znake) posreduje oddajnik sprejemniku po avditivnem kanalu. Omenjeni dve variabli je mogoče umetno ločiti, kljub skupnemu kanalu njunega posredovanja. To dosežemo tako, da subjektu ponudimo transkripcijo verbalne izjave, namesto da bi mu jo posredovali po slušnem kanalu. Njena transkripcija namreč še vedno vsebuje neokrnjeno vsebinsko informacijo, vendar hkrati eliminira vse paralingvistične znake.

Druga dimenzija se nanaša na naravo sodb, ki jih zahtevamo od subjekta oziroma sprejemnika. Burns in Beier (1973) sta proučevala subjektovo sposobnost za prepoznavanje določene emocije tako, da sta jo prezentirala poskusnim osebam na tri različne načine (vizualno, avditivno in s transkripcijo) ter ugotavljala točnost sodb, ki so jih podale o zaigranih emocionalnih stanjih. Poleg tega sta proučevala še intenziteto, ki so jim jo pripisovale. S pomočjo analize variance sta ugotovila, da obe temeljni variabli, tj. modaliteta prezentacije (uporaba različnih kanalov) in narava prezentiranih emocij pomembno vplivata na identifikacijo emocij in da velja to tudi za njuno interakcijo. Najučinkovitejšo identifikacijo emocij omogoča njihovo posredovanje po vizualnem kanalu, čeprav to ne velja za vse emocije, ampak prihaja do interakcije med omenjeno variabla in kvalitativnimi značilnostmi emocij (druga variabla). Tesnobe ni mogoče identificirati izključno na podlagi vizualnih znakov.

Superiornost kanalov za posredovanje informacij in njihova specializiranost

Superiornost enega izmed kanalov za posredovanje informacij je odvisna od subjektove evaluacije informacij, ki jih lahko sprejema po njem. Pri identifikaciji emocij navadno prevladuje vizualni kanal, vendar velja to predvsem za močne primarne emocije, medtem ko njegova superiornost pogosto ni tako očitna pri šibkejših in kompleksnejših emocijah. Ekman in Friesen (1981) dokazujeta, da lahko parcialno in okrnjeno avditivno (verbalno in vokalno) sporočilo včasih povzroča bližje evaluacije kot celostno sporočilo. Toda to ne velja za vizualna sporočila, ki vključujejo izraze obraza in telesne gibe. Na vprašanje o superiornosti enega izmed obeh kanalov lahko trdimo, da po pomembnosti skoraj vedno izstopa vizualni kanal, saj imajo vizualna sporočila pri subjektovi identifikaciji emocionalnih stanj prednost pred avditivnimi.

Nekateri avtorji opozarjajo tudi na **specializiranost** obraznih in telesnih kanalov. Ekman in Friesen (1981) poudarjata, da izraža izraz subjektovega obraza naravo občutene emocije, telesni gibi pa njeno intenziteto. Nekateri gibi (npr. avtokontaktni gibi) niso namenjeni komunikaciji, ampak je njihova funkcija popolnoma individualna, saj omogočajo subjektovo obvladovanje lastnih emocij.

Hipoteza o specializiranosti kanalov temelji na ugotovitvi, da determinirajo ocene, kot sta npr. prijetno - neprijetno in goreče - hladno, predvsem izrazi obraza in ne toliko telesni gibi.¹¹ Toda v primeru nevtralnosti obraznega izraza temeljijo opazovalčeve

¹¹ Takšne ugotovitve zasledimo pri Dittmanu (Dittman et al., 1965), Shapiru (Shapiro et al., 1968, Shapiro, 1972) ter Giovanniniju in Ricci-Bittiju (Giovannini in Ricci-Bitti, 1981).

sodbe na telesnem položaju oddajnika oziroma objekta ocenjevanja. Slednji ima še posebno pomembno vlogo pri ocenjevanju posameznikove vznemirjenosti in iskrenosti.

Ugotovitve številnih avtorjev o specializiranosti komunikacijskih kanalov in o relativnem deležu vsakega izmed njih pri prepoznavanju emocij v različnih situacijah veljajo predvsem za primarne emocije ali celo le za njihovo organsko podlago. Za jasno medsebojno razlikovanje kompleksnih emocij je treba namreč integrirati informacije, ki dotekajo po različnih kanalih. Zato vzpostavljanje nasprotja med verbalnimi in neverbalnimi znaki ni posebno smiselno, saj oboji doprinašajo k ustreznemu razumevanju pomena določenega sporočila.

Pri proučevanju prezentacije emocionalnih stanj in njihovega prepoznavanja v eksperimentalni situaciji ne smemo pozabiti na dejstvo, da opazujemo večplasten fenomen, ki ga v realnem življenju ne moremo ločevati od situacijskega konteksta njegovega pojavljanja. Eksperimentalna situacija namreč implicira njihovo načrtno evokacijo, strogo kontrolo pogojev njegovega pojavljanja in umetno ločevanje različnih kanalov za posredovanje informacij, kar se v realnih življenjskih situacijah ne dogaja. Zato je prepoznavanje emocij v realnem življenju pod močnim vplivom slučajnih dejavnikov in ga je sila težko napovedovati. Poleg tega obstajajo v preferencah, ki se nanašajo na kanale medosebne komunikacije, velike individualne in medkulturne razlike, te pa odločilno determinirajo izražanje emocij in njihovo prepoznavanje.

Vloga neverbalnih znakov v subjektovi percepciji drugega

V procesu medosebne interakcije oblikuje subjekt svoje mnenje o drugem subjektu na podlagi velikega števila heterogenih informacij: verbalnega sporočila, družbene situacije in raznovrstnih neverbalnih znakov. Na njihovi podlagi skuša diagnosticirati svojega sogovornika, oziroma določiti njegov osebnostni profil, njegovo trenutno razpoloženje in druge dejavnike, ki kasneje odločilno vplivajo na njuno interakcijo. Mentalne reprezentacije, ki se nanašajo na druge udeležence interakcije, delujejo namreč kot posredne variable socialne interakcije in uravnavajo njen potek.

Že termin "socialna interakcija" vključuje izraz "akcija" in se zato nanaša na različna vzajemna dejanja med subjekti, tako da lahko rečemo, da imajo dejanja včasih večjo težo kot besede. To velja predvsem za športne in umetniške dejavnosti, kjer ekspresivni gibi doprinašajo k učinku dejanja, saj mu dodajajo novo dimenzijo, ki omogoča dopolnitev njegove interpretacije.

Subjektovo zaznavanje neverbalnih znakov v vsakdanjih življenjskih situacijah pogosto odločilno vpliva na njegovo hitro ovrednotenje obstoječe situacije. Pomen naključnih oziroma situacijsko determiniranih gest, ki ne pripadajo nobenemu utrjenemu in obče sprejetemu kodu, je odvisen predvsem od mentalnih reprezentacij dane družbene situacije in ne toliko od subjektovega izražanja različnih emocionalnih stanj. Subjektova interpretacija gest v klasični eksperimentalni situaciji se namreč sila razlikuje od njihove interpretacije v realni medosebni interakciji, tako da tega fenomena ni mogoče proučevati neodvisno od realne življenjske prakse. Prav tako se zdi hipoteza o obstoju določenega neverbalnega koda, ki naj bi uravnaval socialno interakcijo v okviru iste kulture, precej šibko utemeljena, saj zahtevajo mentalne reprezentacije precejšno miselno gibljivost in upoštevanje dražljajskih specifičnosti vsakokratne situacije.

Na podlagi proučevanja realne življenjske prakse lahko zavrnemo koncept, ki temelji na prepričanju, da je gestualne znake mogoče neposredno interpretirati po določenem obče veljavnem kodu in ugotavljati sovpadanje med elementi neverbalne govorice in emocijami. Nekoliko širšo perspektivo omogoča teorija atribucije. Ta namreč

omogoča pojmovanje neverbalne komunikacije kot rezultata zaključkov, ki jih udeleženci interakcije izpeljejo iz manifestnega vedenja.

Atribucijska teorija združuje sila različna spoznanja, ki jim je skupno to, da temeljijo na proučevanju subjektovga zaznavanja in njegove razlage vedenja drugih udeležencev interakcije na podlagi t. i. "implicitne psihologije". Ta fenomen so do sedaj proučevali predvsem socialni psihologi (Kelley in Michela, 1980; Harris in Harvey, 1981), saj so njene temeljne postavke izrazito individualistične. Ti so ugotavljali možnosti za različne razlage istega vedenja. Subjekt namreč običajno izbere eno izmed njih. Ocenijo jo kot najveljavnejšo in reagira v skladu s svojo oceno lastne zaznave.

Na subjektovo izbiro lastnega vedenja v odnosu do drugih udeležencev socialne interakcije vplivajo različni dejavniki. Največkrat so to njegova pričakovanja in motivacija. Nekateri avtorji poudarjajo predvsem težo različnih notranjih vzrokov, tj. intencionalnosti, osebnostnih potez, pripadnosti določeni družbeni skupnosti ipd., drugi pa poudarjajo vpliv zunanjih dejavnikov (naključja, situacijskih determinant ipd.) na pojavljanje določene akcije. Pri tem je treba poudariti, da je subjektova re-akcija na vedenje oziroma akcijo drugega odvisna predvsem od njegove zaznave njenih kvalitativnih posebnosti in njihovega ovrednotenja.

Teorija atribucije temelji na dejstvu, da vpliv, ki ga ima pomen določenih dogodkov na opazovalčovo in izvajalčovo vedenje, ne pojasnjuje vedno mehanizmov, ki ga povzročajo. Mentalnih predstav, ki jih subjekt oblikuje na podlagi procesov sklepanja in presojanja, s sodobno metodologijo še ni mogoče neposredno proučevati. Poleg tega je zelo težko določiti tudi delež njihove individualne in družbene determiniranosti, saj jih nikoli ne pogojujejo le subjektive individualne, intrapsihične značilnosti, ampak so odvisne tudi od kulturnih determinant in prevladujoče ideologije vsakokratne družbene stvarnosti. Gesto lahko zato simbolično umestimo v multidimenzionalni prostor, ki mu določajo koordinate številni individualni, družbeni in kulturni dejavniki.

LITERATURA:

- Argyle, M. (1973). The syntaxes of bodily communication. V: J. Benthall, T. Polhemus (Izd.). *The Body as a Medium of Expression*. London: Allen Lane.
- Bateson, G. (1968). Redundancy and coding. V: T. A. Sebeok (Izd.). *Animal Communication: Techniques of Study and Results of Research*. Bloomington and London: Indiana University Press.
- Beattie, G. W. (1981). Language and nonverbal communication: the essential synthesis? *Linguistics*, 19, 1165-1183.
- Birdwhistell, R. (1973). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Burns, K. L., Beier, E. G. (1973). Significance of vocal and visual channels in the decoding of emotional meaning. *Journal of Communication*, 23, 118-130.
- Duncan, S. (1969). Nonverbal communication. *Psychological Bulletin*, 72, 118-137.
- Efron, D. (1941). *Gesture and Environment*. New York, Holt: Rinehart and Winston.
- Efron, D. (1972). *Gesture, Culture and Race*. A tentative study of some of the spatio-temporal and "linguistic" aspects of the gestural behaviour of Eastern Jews and Southern Italians in New York City, living under similar as well as different environmental conditions. The Hague, Paris: Mouton.
- Ekman, P., Friesen, W. V. (1981). The repertoire of nonverbal behaviour: categories, origins, usage, and coding. V: Kendon, A., Sebeok, T. A., Umiker-Sebeok, J. (Izd.). *Nonverbal Communication Interaction, and Gesture*. Selection from *Semiotica*. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 57-107.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places*. New York: The Free Press.
- Harris, B., Harvey, J. H. (1981). Attribution theory: from phenomenal causality to the intuitive social scientist and beyond. V: C. Antaki (Izd.). *The Psychology of Ordinary Explanations of Social Behaviour*. New York & London: Academic Press.

- Kelley, H. H., Michela, J. L. (1980). Attribution theory research. *Annual Review of Psychology*, 31, 457-501.
- Kendon, A. (1981). Introduction : Current issues in the study of nonverbal communication. V: A. Kendon, T. A. Sebeok, J. Umiker-Sebeok (1981). *Nonverbal Communication, Interaction, and Gesture. Selection from Semiotica*. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers, 3.
- Kovačev, A. N. (1993). *Kretanja kot komunikacijski dej in kot sredstvo samoizražanja*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Mackay, D. M. (1972). Formal analysis of communicative processes. V: R. A. Hinde (Izd.). *Nonverbal Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ruesch, J. (1955). Nonverbal Language and Therapy. *Psychiatry* 18, 323-330.
- Ruesch, J., Kees, W. (1956). *Nonverbal Communication*. Berkeley: University of California Press.
- Schefflen, A. E. (1973). *Communicational Structure: Analysis of a Psychotherapy Transaction*. Bloomington and London: Indiana University Press.
- Shannon, C. E., Weaver, W. (1949). *A Mathematical Theory of Communication*. Urbana, Ill.: University of Illinois Press.
- Wiener, N. (1948). *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*. New York: The Technology Press, Wiley.
- Wiener, M., Devoe, S., Rubinow, S., Geller, J. (1972). Nonverbal behaviour and nonverbal communication. *Psychological Review*, 79, 185-214.